

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Menurut Sugiyono (2022:14) objek penelitian dapat diartikan sebagai sasaran ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu mengenai hal objektif, valid dan reliable tentang suatu hal. Objek penelitian adalah hal utama yang menjadi fokus dalam suatu studi, karena melalui objek inilah peneliti berusaha memperoleh jawaban atau solusi terhadap permasalahan yang sedang diteliti.

Objek dalam penelitian ini adalah aplikasi *mobile banking* yang digunakan oleh nasabah PT. BPR Artha Galunggung Perseroda Kantor Pusat Tasikmalaya serta tingkat kepuasan nasabah sebagai respon terhadap penggunaan layanan tersebut. Penelitian ini difokuskan untuk mengetahui bagaimana penerapan *mobile banking* dalam memberikan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan dalam bertransaksi, serta sejauh mana hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Objek ini dipilih karena penggunaan teknologi digital dalam layanan perbankan, khususnya *mobile banking*, semakin penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh informasi yang objektif, valid, dan reliabel mengenai efektivitas layanan *mobile banking* dalam menunjang kepuasan nasabah.

#### **3.2 Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2022:9) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, di gunakan untuk meneliti

pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan.

### **3.2.1 Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2022:78) pendekatan kuantitatif adalah metode yang berlandaskan data konkret dan diterapkan dalam melakukan penelitian sampel dan populasi. Data penelitiannya berbentuk angka yang dapat dihitung dengan analisis statistik untuk alat uji perhitungan yang bertujuan dalam melakukan pengujian hipotesisnya.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian kuantitatif umumnya berbentuk angka atau data numerik, sehingga memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis statistik guna melihat hubungan, pengaruh, atau perbedaan antar variabel yang diteliti. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan kuantitatif dipilih agar penulis dapat memperoleh gambaran objektif dan terukur mengenai variabel-variabel yang berkaitan, serta menghasilkan kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

### **3.2.2 Operasional Variabel**

Menurut Sugiyono (2022:221) definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel atau dengan kata lain semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana cara mengukur suatu variabel tersebut. Secara rinci, operasionalisasi variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1  
Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
1	<i>Mobile banking</i> (x)	Layanan digital yang disediakan oleh bank untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan melalui perangkat seluler, khususnya aplikasi milik PT. BPR Artha Galunggung Perseroda Kantor Pusat Tasikmalaya.	1) Kemudahan Penggunaan 2) Fitur Layanan 3) Kecepatan Akses dan Transaksi 4) Keamanan Aplikasi 5) Ketersediaan Layanan	Skala Likert (1-5)
2	Kepuasan Nasabah (Y)	Kondisi di mana harapan nasabah terhadap layanan yang diterima terpenuhi atau bahkan melebihi harapan tersebut, khususnya terhadap aplikasi <i>mobile banking</i> PT. BPR Artha Galunggung Perseroda Kantor Pusat Tasikmalaya.	1) Kesesuaian Harapan 2) Kenyamanan Penggunaan 3) Kepuasan Terhadap Kinerja Layanan 4) Loyalitas 5) Kesediaan Merekomendasikan	Skala Likert (1-5)

Sumber: Diolah penulis, 2025

### 3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan kuesioner.

### 1. Wawancara Mendalam

Menurut Sugiyono (2022:137) wawancara mendalam digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Dalam wawancara mendalam melakukan penggalian secara mendalam terhadap satu topik yang telah ditentukan dengan menggunakan pertanyaan terbuka. Teknik wawancara ini dilakukan oleh seorang pewawancara dengan mewawancarai secara tatap muka.

### 2. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2022:142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/ pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

#### **3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data**

Pada penelitian ini, peneliti akan mempergunakan sumber data yang berasal dari data primer dan sekunder.

##### 1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2022:137) data primer yaitu data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus.

Pengumpulan data primer atau data utama dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan yaitu pada PT. BPR Artha Galunggung Perseroda Kantor Pusat Tasikmalaya.

## 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2022:137) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian di PT. BPR Artha Galunggung Perseroda Kantor Pusat Tasikmalaya.

### **3.2.2.2 Populasi Sasaran**

Menurut Sugiyono (2022:80) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Namun, populasi tidak hanya mengacu pada jumlah subjek atau objek yang diteliti, tetapi juga mencakup seluruh karakteristik yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi yaitu nasabah PT. BPR Artha Galunggung Perseroda Kantor Pusat Tasikmalaya dengan jumlah pengguna *mobile banking* mencapai 35.298 nasabah.

### **3.2.2.3 Penentuan Sampel**

Menurut Sugiyono (2022:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling atau penarikan

secara acak dengan menggunakan simple random sampling yaitu dengan teknik pengambilan sampel secara acak sederhana dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel. Menurut Sugiyono (2022:82) simple random sampling dapat dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Berdasarkan pengertian di atas dan mengingat penelitian ini populasinya berjumlah 35.298 nasabah, maka peneliti menentukan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus slovin yang merupakan salah satu metode yang umum digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang jumlahnya diketahui. Rumus slovin berguna untuk menyederhanakan proses perhitungan jumlah sampel dengan mempertimbangkan tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi dalam penelitian.

Dalam penelitian ini, rumus slovin yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Dimana:

$n$  = ukuran sampel yang dicari

$N$  = ukuran populasi

$e$  = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (dalam penelitian ini digunakan 10% = 0,1%)

Dengan demikian diperoleh jumlah sampel sebesar:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{35.298}{1 + 35.298 \cdot (0,1\%)^2}$$

$$n = \frac{35.298}{1 + 35.298 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{35.298}{353,98}$$

$$n = 99,72$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dengan jumlah populasi 35.298. Maka diperoleh sampel sebanyak 99,72. Peneliti akan mengambil sebanyak 100 responden dari jumlah populasi nasabah pengguna *mobile banking* pada PT. BPR Artha Galunggung Perseroda Kantor Pusat Tasikmalaya.

### 3.2.3 Model Penelitian

Model penelitian adalah rancangan atau kerangka konseptual yang digunakan untuk menjelaskan bagaimana hubungan antara variabel-variabel dalam suatu penelitian ditetapkan, dianalisis, dan diuji. Model ini menggambarkan secara sistematis hubungan antara variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat), dan sering dituangkan dalam bentuk diagram atau bagan untuk mempermudah pemahaman.

Pada penelitian ini menggunakan model penelitian asosiatif kuantitatif. Model penelitian asosiatif kuantitatif adalah suatu rancangan penelitian yang bertujuan untuk menguji atau mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih dengan menggunakan data berbentuk angka (kuantitatif). Dalam model ini, terdapat variabel bebas (independen), yaitu variabel yang diduga

memengaruhi atau menjadi penyebab terjadinya suatu perubahan. Sementara itu, variabel terikat (dependen) adalah variabel yang dipengaruhi atau merupakan akibat dari perubahan pada variabel bebas. Model ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel yaitu *Mobile banking* (variabel independen) terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (variabel dependen).

### **3.2.4 Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2022:244) analisis data yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajar, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

#### **3.2.4.1 Uji Instrumen Penelitian**

##### **3.2.4.1.1 Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2022:121) uji validitas adalah ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Hasil penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Uji ini mengevaluasi reabilitas dan validitas kuesioner. Jika pertanyaan survei dapat digunakan untuk menentukan apa yang diukur, survei tersebut dianggap sah. Pengujian validitas ini dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS yang lebih praktis.

Adapun langkah-langkah untuk mengetahui validitas instrument dengan menggunakan rumus di atas, adalah berawal dari penyebaran angket variabel yang diberikan kepada responden untuk diketahui hasilnya. Angket yang disebar merupakan pertanyaan dalam bentuk pilihan ganda dengan 5 alternatif jawaban, dan skor jawaban yang diberikan 5, 4, 3, 2, dan 1.

- a. Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  pada signifikan 0,05 atau 5% maka pernyataan tersebut valid.
- b. Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  pada signifikan 0,05 atau 5% maka pernyataan tersebut tidak valid.

#### **3.2.4.1.2 Uji Reabilitas**

Reabilitas adalah alat ukur yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Reabilitas diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran.

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukuran yang sama pula. Pengukuran reabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan SPSS yakni dengan uji Cronbach Alpha.

Pada penelitian ini menggunakan koefisien Cronbach's Alpha untuk mengetahui indikator-indikator yang tidak tetap. Kriteria yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila Cronbach's Alpha  $> 0,60$  atau 60% maka pernyataan tersebut reliabel.
- 2) Apabila Cronbach's Alpha  $< 0,60$  atau 60% maka pernyataan tersebut tidak reliabel.

### 3.2.4.2 Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Menurut Sugiyono (2021:64) analisis deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara menyebarluaskan kuesioner dengan menggunakan skala likert.

Menurut Sugiyono (2022:152) Skala likert digunakan untuk menganalisis setiap pernyataan atau indikator, yang kemudian dihitung frekuensi jawaban setiap kategori (pilihan jawaban) dan kemudian dijumlahkan. Hasil rekapitulasi jawaban konsumen akan dihitung skor rata-ratanya untuk menghitung skor rata-rata menggunakan statistik non parametrik yaitu mean. Setelah diketahui skor rata-rata maka hasil tersebut dimasukan ke dalam garis kontinum dengan kecenderungan jawaban responden yang akan didasarkan pada nilai rata-rata skor yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor sebagai berikut:

$$NJI \text{ (Nilai Jenjang Interval)} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{jumlah kriteria jawaban}}$$

Dimana:

- a. Nilai minimum: 1
- b. Nilai maksimum: 5
- c. Interval:  $5 - 1 = 4$
- d. NJI (Nilai Jenjang Interval):  $(5-1)/5=0,8$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diketahui kategori skala tabel yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. 2  
Kategori Skala Analisis Deskriptif

No	Range	Kategori
1	1,00-1,80	Sangat tidak baik
2	1,81-2,60	Tidak baik
3	2,61-3,40	Kurang baik
4	3,41-4,20	Baik
5	4,21-5.00	Sangat baik

Sumber: Sugiyono, 2021

### 3.2.4.3 Analisis Regresi Linier Sederhana

Uji Regresi Linier Sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya. Pada analisis regresi suatu variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas atau independent variable, sedangkan variabel yang dipengaruhi disebut variabel terikat atau dependent variable. Analisis regresi linier sederhana terdapat persamaan regresi yaitu hanya satu variabel bebas dengan satu variabel terikat, dalam regresi linier sederhana pengujian dapat mengetahui berapa besar perubahan dari variabel bebas dapat mempengaruhi suatu variabel terkait.

Analisis Regresi didasarkan pada variabel dependen dan variabel independen fungsional atau kausal. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + bX + e$$

Dimana:

Y = Variabel tidak bebas

X = Variabel bebas

a = Nilai intercept (konstan)

b = Koefisien arah regresi

e = Standar eror

$$\text{Harga } a \text{ dihitung dengan rumus : } a = \frac{\sum Y (\sum X^2) - \sum X \sum XY}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$\text{Harga } a \text{ dihitung dengan rumus : } a = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

### 3.2.4.3.1 Uji Determinasi

Koefisien determinasi adalah yang digunakan untuk mengukur sejauh mana baik model persamaan regresi yang dibangun, yang mana baik atau tidaknya model dapat dilihat seberapa besar kontribusi dari variabel terikat mampu menjelaskan variabel bebas.

Koefisien determinasi menyebabkan perubahan pada variabel Y, yang datanya sebesar koefisien korelasi dan variabel X. Koefisien determinasi menggambarkan besarnya pengaruh satu variabel (variabel X) terhadap naiknya variabel lain (variabel Y). Koefisien determinasi dirumuskan sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

$Kd$  = koefisien determinasi

$r^2$  = koefisien korelasi

### 3.2.4.3.2 Uji T (Uji Hipotesis)

Uji hipotesis dalam penelitian ini berfungsi untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel X (*Mobile banking*) terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah) pada PT BPR Artha Galunggung Perseroda Kantor Pusat Tasikmalaya.

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,10  $\alpha = 10\%$ .

Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria:

- 1) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_1$  ditolak.
- 2) Jika  $t_{hitung} > t_{table}$  maka  $H_1$  diterima.

Dengan demikian terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *mobile banking* (X) secara parsial terhadap kepuasan nasabah (Y) Berdasarkan signifikan:

- a) Jika signifikan  $< 0,10$  maka  $H_1$  diterima
- b) Jika signifikan  $> 0,10$  maka  $H_1$  ditolak.

Adapun rumus uji t dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

$$t = r \sqrt{(n-2)} / \sqrt{(1 - r^2)}$$

Keterangan:

T = nilai uji t

r = koefisien korelasi

n = jumlah sampel

Hipotesis statistik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_0$  = Penerapan *mobile banking* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Artha Galunggung Perseroda Kantor Pusat Tasikmalaya.

$H_1$  = Penerapan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya.